

Số: 26/QĐ-ĐHTTr

Tuyên Quang, ngày 10 tháng 01 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành Quy định lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về hoạt động đảm bảo chất lượng

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂN TRÀO

Căn cứ Điều lệ trường đại học ban hành theo Quyết định số 70/2014/QĐ-TTg ngày 10 tháng 12 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ;

Căn cứ Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Tân Trào ban hành kèm theo Quyết định số 431/QĐ-ĐHTT ngày 06/3/2015 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tân Trào;

Căn cứ Văn bản hợp nhất số 06/VBHN-BGDĐT ngày 04/3/2014 của Bộ Giáo dục và Đào tạo Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Khảo thí- ĐBCL,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về công tác lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về hoạt động đảm bảo chất lượng của Trường Đại học Tân Trào.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký. Các ông (bà) trưởng các đơn vị công tác, giảng viên, nhân viên và người học trong Nhà trường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

HIỆU TRƯỞNG

(Đã ký)

Nơi nhận:

- Lãnh đạo trường;
- Như điều 2 (t/h);
- Website trường;
- Lưu VT, KT-ĐBCL

PGS.TS Nguyễn Bá Đức

QUY ĐỊNH

V/v lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về hoạt động đảm bảo chất lượng

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 26 /QĐ-ĐHTTr ngày 10 tháng 1 năm 2017
của Hiệu trưởng Trường Đại học Tân Trào)*

Chương I

NHỮNG QUI ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

Văn bản này quy định thống nhất về hoạt động lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về hoạt động ĐBCL, qui định việc sử dụng các thông tin phản hồi làm cơ sở cho việc điều chỉnh chương trình đào tạo và hoạt động đào tạo của Trường Đại học Tân Trào.

Đối tượng áp dụng của văn bản này gồm cán bộ, giảng viên, nhân viên, sinh viên, cựu sinh viên của Nhà trường, nhà khoa học, chuyên gia, nhà tuyển dụng.

Điều 2. Mục tiêu của việc lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan

a) Giúp các khoa, nhà trường có thêm thông tin phản hồi từ các bên liên quan để cải tiến nâng cao chất lượng giáo dục của nhà trường ngày càng đáp ứng nhu cầu của người học và xã hội;

b) Đáp ứng yêu cầu của công tác kiểm định chất lượng cơ sở đào tạo của Bộ Giáo dục và Đào tạo;

c) Xây dựng và phát triển “văn hóa chất lượng” trong nhà trường.

Điều 3. Yêu cầu của việc lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan

a) Việc tổ chức thu thập ý kiến phản hồi phải đảm bảo tính thống nhất, đánh giá đầy đủ các tiêu chí phản ánh chất lượng cơ sở giáo dục của nhà trường.

b) Người học, cán bộ, giảng viên, nhân viên, các bên liên quan thực hiện việc phản hồi đảm bảo khách quan, trung thực trong việc cung cấp thông tin phản hồi theo Phiếu khảo sát, làm cơ sở cho hoạt động thống kê, phân tích.

c) Thông tin phản hồi phải được xử lý bằng các phương pháp khoa học, đảm bảo tính khách quan, trung thực.

d) Kết quả phản hồi được sử dụng làm cơ sở cho việc xây dựng, điều chỉnh, nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường.

Chương II

MỘT SỐ QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 4. Nhiệm vụ của các đơn vị trong công tác lấy ý kiến phản hồi

Công tác lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan của nhà trường được phân cấp như sau:

- Phòng Khảo thí - Đảm bảo chất lượng: Chủ trì hoạt động lấy ý kiến phản hồi; hướng dẫn các đơn vị trong toàn trường trong việc tổ chức lấy ý kiến các bên liên quan; thực hiện công tác lấy ý kiến của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên; về phương pháp, quy trình kiểm tra đánh giá kết quả học tập của người học; lấy ý kiến người học trước khi tốt nghiệp đánh giá khóa học; xây dựng biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng công tác lấy ý kiến phản hồi của người học, cán bộ viên chức và các bên liên quan;

- Phòng Đào tạo: thực hiện công tác khảo sát về nhu cầu nhân lực theo trình độ và ngành đào tạo, tư vấn hướng dẫn các khoa lấy ý kiến phản hồi của người học, cựu người học, giảng viên, nhà khoa học, nhà tuyển dụng về mục tiêu, chuẩn đầu ra, chương trình đào tạo và chất lượng hoạt động đào tạo;

- Phòng Quản lý sinh viên: thực hiện công tác khảo sát tình hình việc làm và thu nhập của sinh viên tốt nghiệp, lấy ý kiến phản hồi của người học về môi trường, các dịch vụ hỗ trợ người học trong học tập, sinh hoạt, tìm kiếm việc làm;

- Phòng Hành chính - Quản trị: thực hiện công tác lấy ý kiến phản hồi của người học, giảng viên về mức độ đáp ứng của cơ sở vật chất và các trang thiết bị cho hoạt động đào tạo, nghiên cứu;

- Phòng Tổ chức- Chính trị: thực hiện lấy ý kiến người học, cán bộ viên chức về hoạt động của các phòng, khoa, trung tâm trong Nhà trường; lấy ý kiến phản hồi của cán bộ, giảng viên, nhân viên về tiêu chí, qui trình tuyển dụng bổ nhiệm, phát triển, đánh giá năng lực đội ngũ giảng viên, nhân viên;

- Phòng Quản lý khoa học - Hợp tác quốc tế: thực hiện lấy ý kiến phản hồi của giảng viên, người học, các cơ quan có liên quan về hoạt động nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế;

- Trung tâm Thông tin - Thư viện: thực hiện công tác lấy ý kiến người học về mức độ đáp ứng của hệ thống thông tin và thư viện;

- Trung tâm Tin học - Ngoại ngữ: thực hiện công tác lấy ý kiến phản hồi về chất lượng, mức độ đáp ứng của phòng máy, hệ thống mạng;

- Phòng Kế hoạch - Tài vụ: thực hiện công tác lấy ý kiến cán bộ viên chức về mức độ đáp ứng trong việc lập kế hoạch tài chính, phân bổ và quản lý tài chính;

- Các khoa chuyên môn: thực hiện công tác lấy ý kiến phản hồi của người học, cựu người học, nhà tuyển dụng, chuyên gia giáo dục về chuẩn đầu ra, về chương trình đào tạo và chất lượng đào tạo, về nhu cầu nhân lực; về mức độ đáp ứng của người tốt nghiệp chương trình đào tạo tại các vị trí việc làm.

Điều 5. Nội dung lấy ý kiến phản hồi

Nội dung ý kiến phản hồi tập trung vào các vấn đề sau:

- Chương trình đào tạo và hoạt động đào tạo
- Đội ngũ giảng viên, nhân viên;
- Công tác nghiên cứu khoa học chuyển giao công nghệ và phục vụ cộng đồng
- Mức độ đáp ứng cơ sở vật chất, trang thiết bị;
- Chất lượng các dịch vụ tiện ích, các hoạt động hỗ trợ người học...

Điều 6. Đối tượng lấy ý kiến phản hồi

1. Giảng viên, nhân viên, người học của nhà trường

- Giảng viên: gồm các giảng viên có chuyên môn liên quan tới chương trình đào tạo;
- Nhân viên: gồm các nhân viên làm công tác phục vụ hoạt động giảng dạy học tập chương trình đào tạo;
- Sinh viên: gồm các sinh viên hệ chính qui cuối khóa đang học chương trình đào tạo;
- Cựu sinh viên: gồm các sinh viên đã tốt nghiệp chương trình đào tạo.

2. Các bên liên quan:

- Nhà tuyển dụng: phải có chức vụ từ Phó Trưởng phòng trở lên của các sở, ban, ngành, doanh nghiệp, đơn vị (các cấp) hoặc phó hiệu trưởng trở lên của các trường;
- Chuyên gia, nhà khoa học: phải có học vị thạc sĩ trở lên và có chuyên ngành gần với chương trình đào tạo được lấy ý kiến.

Điều 7. Quy trình tổ chức lấy ý kiến phản hồi

Bước 1: Các khoa, các đơn vị được giao nhiệm vụ, xây dựng kế hoạch và thiết kế mẫu phiếu thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan.

Bước 2: Trình Hiệu trưởng phê duyệt kế hoạch.

Bước 3: Các khoa và các đơn vị được giao nhiệm vụ tiến hành thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan.

Bước 4: Hiệu chỉnh, nhập và xử lý dữ liệu.

Bước 5: Tổng hợp kết quả.

Bước 6: Sử dụng thông tin thu thập được để viết các báo cáo tiêu chí, báo cáo tiêu chuẩn phục vụ công tác đánh giá chương trình đào tạo, đồng thời làm cơ

sở để bổ sung, điều chỉnh, xây dựng và phát triển chương trình đào tạo, cải tiến hoạt động đào tạo.

Bước 7: Công bố báo cáo tổng hợp, gửi kết quả đến Hiệu trưởng và các đơn vị trong toàn trường.

Bước 8: Lưu trữ dữ liệu về công tác thu thập thông tin.

Điều 8. Công cụ lấy ý kiến phản hồi

- Công cụ dùng để lấy ý kiến phản hồi của người học, cán bộ viên chức và các bên liên quan là Phiếu khảo sát. Phiếu khảo sát được xây dựng chủ yếu dưới dạng câu hỏi lựa chọn theo mức độ hài lòng hoặc mức độ đồng ý của người được hỏi. Phiếu khảo sát do đơn vị thực hiện chương trình đào tạo thiết kế, có thể được điều chỉnh, bổ sung sau mỗi học kỳ, năm học và được phê duyệt thông qua trước khi đưa vào lấy ý kiến.

- Phiếu khảo sát được thiết kế để áp dụng thống nhất, gồm 2 phần:

a) Phần thông tin chung:

- Giới thiệu về mục đích khảo sát, hướng dẫn cách trả lời các câu hỏi;

- Hỏi về thông tin cá nhân người trả lời (có thể không đưa vào phiếu nếu cần bảo mật thông tin).

b) Phần câu hỏi: cần thiết kế theo 2 nội dung:

- Câu hỏi nhằm trung cầu ý kiến của người học, cựu người học, cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên, nhà tuyển dụng về chất lượng chương trình đào tạo, chất lượng hoạt động đào tạo; về đội ngũ giảng viên, nhân viên; về các dịch vụ tiện ích và hoạt động hỗ trợ người học của các phòng, khoa, trung tâm... Các câu hỏi có sẵn phương án trả lời, gồm các mức đánh giá: từ “Hoàn toàn không đồng ý”, đến “Hoàn toàn đồng ý” hoặc các mức đánh giá khác tùy theo nội dung khảo sát.

- Câu hỏi nhằm tìm hiểu về sự mong đợi, các đề xuất của người học, cựu người học, cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên, nhà tuyển dụng. Phần câu hỏi gồm các nội dung liên quan đến chất lượng chương trình đào tạo (các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần điều chỉnh, các môn học cần bổ sung), về cơ sở vật chất, về môi trường học tập, về cung ứng dịch vụ tiện ích và các hoạt động hỗ trợ... Các câu hỏi này có thể nêu sẵn phương án trả lời để người trả lời lựa chọn hoặc là câu hỏi mở để người trả lời tự do ghi ý kiến của mình.

Điều 9. Phương pháp thu thập thông tin

Phương pháp thu thập thông tin phản hồi được thực hiện chủ yếu bằng phương pháp điều tra xã hội học. Tùy điều kiện cụ thể, các khoa, các đơn vị được giao trách nhiệm chủ trì thu thập thông tin phản hồi có thể quyết định áp

dụng một cách phù hợp một hoặc nhiều phương pháp điều tra xã hội học như: điều tra trên giấy hoặc phỏng vấn trực tiếp hoặc điều tra trực tuyến trên website Nhà trường hoặc qua phần mềm lấy ý kiến.

Điều 10. Tổng hợp, phân tích dữ liệu, báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát

1. Phân tích dữ liệu

Sau khi tiến hành khảo sát, các thông tin, dữ liệu thu thập được kiểm tra, phân tích và nhập vào phần mềm, sau đó dữ liệu được xử lý, phân tích và lưu trữ bằng phần mềm excel hoặc phần mềm thống kê chuyên dụng SPSS (tên tiếng Anh là Statistical Product and Services Solutions).

2. Thang đo

Các tiêu chí, tiêu chí thành phần được đánh giá bằng thang đo. Có thể sử dụng thang đo Likert 5 mức độ từ 1 đến 5, trong đó mức 1 tương ứng với mức đánh giá thấp nhất (hoàn toàn không đồng ý), mức 5 tương ứng với mức đánh giá cao nhất (hoàn toàn đồng ý) hoặc các thang đo khác tùy theo nội dung đo.

3. Báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát, trong đó:

a) Xác định các nội dung góp ý đánh giá của người học, cán bộ viên chức, các bên liên quan;

b) Xác định được các tiêu chí cần điều chỉnh cải tiến;

c) Đề xuất các nội dung cần điều chỉnh, các biện pháp, giải pháp, chính sách cần cải tiến nhằm tăng cường chất lượng chương trình đào tạo và hoạt động đào tạo nghiên cứu.

Điều 11. Sử dụng thông tin phản hồi

Căn cứ kết quả khảo sát, các khoa, phòng, trung tâm xây dựng và thực hiện điều chỉnh chương trình đào tạo, cải tiến nâng cao chất lượng các dịch vụ tiện ích và hoạt động hỗ trợ người học nhằm không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo.

Điều 12. Tổ chức thực hiện

Phòng Khảo thí – ĐBCL chủ trì xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện các hoạt động lấy ý kiến phản hồi hàng năm. Phòng Đào tạo, Phòng Hành chính - Quản trị, Phòng Quản lý khoa học & HTQT, Phòng Quản lý sinh viên, Phòng Kế hoạch - Tài vụ, Phòng Tổ chức - Chính trị, Trung tâm Thông tin - Thư viện, Trung tâm Tin học - Ngoại ngữ và các Khoa chuyên môn thực hiện lấy ý kiến phản hồi theo nhiệm vụ được phân công, báo cáo kết quả thực hiện và tổ chức triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng sau hoạt động lấy ý kiến phản hồi.

Các Phòng, Khoa, Trung tâm khác trong nhà trường có nhiệm vụ phối hợp thực hiện theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị và theo sự phân công của

Hiệu trưởng; tổ chức triển khai và báo cáo kết quả triển khai các giải pháp cải tiến chất lượng của đơn vị với Hiệu trưởng thông qua đơn vị chủ trì triển khai lấy ý kiến.

Điều 13. Chế độ lưu trữ

Các tài liệu liên quan đến công tác lấy ý kiến phản hồi về chương trình đào tạo và hoạt động đào tạo của nhà trường bao gồm: kế hoạch, các biên bản họp của Ban chỉ đạo, các văn bản triển khai thực hiện, phiếu phản hồi, dữ liệu thống kê, các báo cáo, văn bản chỉ đạo, triển khai thực hiện cải tiến chất lượng... được lưu dưới dạng bản in tại đơn vị thực hiện và tại phòng Khảo thí - ĐBCL trong thời hạn 5 năm.

Chương III ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 14. Điều khoản thi hành

Các phòng, khoa, trung tâm, bộ môn, giảng viên, người học và các đơn vị khác có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quy định này.

Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.
